

# Normas y Procedimientos de Presentación de Quejas de la Oficina de Cuidado Infantil



## OBJETIVO

El objetivo de las Normas y Procedimientos de Presentación de Quejas de la Oficina de Cuidado Infantil es equilibrar las necesidades de los niños de recibir cuidado seguro, saludable y apropiado, las necesidades de los padres de contar con información correcta para poder elegir de forma informada y las necesidades de los centros de cuidado infantil de que se proceda de forma justa y la protección de su reputación y sus intereses comerciales.

La Oficina de Cuidado Infantil responde a quejas de carácter reglamentario o legal. Las quejas que no son de carácter reglamentario o legal no se evalúan y no se comunican a las personas que solicitan información de cumplimiento sobre los centros de cuidado infantil. Toda queja relacionada con negligencia o abuso infantil se reporta de inmediato a la división de Bienestar Infantil del Departamento de Servicios Humanos DHS y si es apropiado, a la policía. La Oficina de Cuidado Infantil ayuda a los organismos mencionados a investigar estas quejas si así se solicita.

Si una persona desea saber de qué manera la Oficina de Cuidado Infantil se encarga de las quejas contra centros de cuidado infantil licenciados por la misma y del posible cuidado infantil ilegal, el personal de la Oficina de Cuidado Infantil le informará a dicha persona sobre los procedimientos de quejas.

## DEFINICIONES

Una queja es una declaración formal, escrita o verbal, que alega que una persona o centro encargado de brindar cuidado infantil ha violado una ley estatal o regla administrativa.

Una queja grave se define en las reglas administrativas e implica uno o más de los siguientes casos:

- Los niños están en peligro inminente.
- Hay más niños bajo cuidado que lo permitido por la ley.
- Se aplican castigos corporales.
- No se está supervisando a los niños.
- Hay múltiples riesgos graves de seguridad, salud o incendio en el centro.
- Hay condiciones antihigiénicas extremas en el centro.
- Hay adultos en el centro que no están inscritos en el Registro Central de Antecedentes Penales de la Oficina de Cuidado Infantil.
- Cuidado de niños sin licencia

## RECEPCIÓN DE LAS QUEJAS

Las alegaciones de quejas se gestionan a través de la oficina central de la Oficina de Cuidado Infantil en Salem. Si una persona desea presentar una queja, puede llamar al 503-947-1400 o al 1-800-556-6616 para hablar con un miembro del personal de la Oficina de Cuidado Infantil. En caso de alegaciones de cuidado ilegal, la Oficina de Cuidado Infantil está autorizada para evaluar solamente la cantidad de niños bajo cuidado y no si hay otras infracciones legales o reglamentarias.

Las quejas se aceptan por escrito, por teléfono o por fax. Las quejas pueden provenir de organismos estatales o locales y otros, tales como el DHS, la policía, los programas de Recursos y Referencias para Cuidado Infantil (CCR&R), el Departamento de Agricultura de los Estados Unidos (USDA), otros centros de cuidado infantil, los padres o el público en general, entre otros.

La respuesta de la Oficina de Cuidado Infantil a las quejas presentadas por personas que no tienen información de primera mano se determinará por medio de una evaluación de la fuente de la información y la naturaleza de la alegación. Cuando sea apropiado, se sugerirá al denunciante que trate de convencer a la persona que tiene la información de primera mano para que se ponga en contacto directo con la Oficina de Cuidado Infantil.

Una persona puede hacer una queja de forma anónima. Sin embargo, la Oficina de Cuidado Infantil aconseja que las personas den su información de contacto en caso se necesite más información.

## EVALUACIÓN DE QUEJAS

El personal de la Oficina de Cuidado Infantil realizará una evaluación en el centro cuando se reciba una queja. Las visitas al centro se harán sin previo aviso e incluirán asistencia técnica al centro si es apropiado.

Como resultado de la visita al centro y la evaluación de la queja, las alegaciones se clasificarán de la siguiente manera:

**Resultado válido:** Existen pruebas de que ocurrió un incumplimiento.

**Resultado inválido:** Existen pruebas de que no ocurrió ningún incumplimiento.

**Sin poder comprobar:** Hay pruebas contradictorias o no hay pruebas disponibles que indiquen que ocurrió un incumplimiento.

Si durante la visita al centro el personal de la Oficina de Cuidado Infantil observa algún incumplimiento que no forma parte de la alegación, dicho incumplimiento se tratará como un incumplimiento observado.

Después de la visita al centro, el personal de la Oficina de Cuidado Infantil preparará y enviará por correo al centro de cuidado infantil un informe resumido de los resultados y las conclusiones, y si es apropiado, las acciones necesarias para que el centro cumpla las normas. Puede que se realice una visita de seguimiento para confirmar el cumplimiento.

En algunos casos, se puede imponer una multa a un centro de cuidado infantil que tiene licencia o a un establecimiento que esté brindando cuidado ilegal.

Evaluación de la calidad y sistema de mejoras (QRIS): La evaluación QRIS del centro puede ser afectada por un resultado válido o un incumplimiento observado.

## INFORMACIÓN DE CUMPLIMIENTO: RETENCIÓN Y DIVULGACIÓN

Las alegaciones de quejas recibidas por la Oficina de Cuidado Infantil son registros públicos y se conservan en el archivo del centro de cuidado infantil. ORS 162.305 prohíbe la destrucción, eliminación o alteración de un registro público.

La Oficina de Cuidado Infantil tiene como norma no divulgar las quejas “pendientes” que estén en proceso de evaluación. Cuando se complete la evaluación, la información de la queja se divulgará al público cuando se hagan consultas telefónicas sobre los antecedentes de cumplimiento tal como se describe a continuación:

- Las quejas determinadas como **inválidas** no se divulgarán al público.
- Las quejas determinadas como **sin poder comprobar** se divulgarán al público durante dos años después de la evaluación de la queja.
- Las quejas determinadas como **válidas** se divulgarán al público durante 10 años después de la evaluación de la queja.
- El **incumplimiento observado** se divulgará al público durante 10 años después de la evaluación de la queja.

Un centro de cuidado infantil tiene el derecho de enviar una respuesta por escrito a una queja. La respuesta y los otros antecedentes de la queja también se divulgarán al público.

El público recibirá una explicación completa de los períodos de retención y el significado de cada tipo de queja.

De acuerdo con las leyes sobre registros públicos y si se solicita por escrito, se le entregará al público copias de los antecedentes completos de cumplimiento del centro de cuidado infantil, sin estar sujeto a las limitaciones de períodos de retención mencionadas anteriormente para dicha información.

## DERECHO A SOLICITAR UNA REVISIÓN DE LOS RESULTADOS

Si un centro de cuidado infantil no está de acuerdo con los resultados de la evaluación de una queja, el proveedor o el director puede solicitar una revisión de los resultados. El personal del Centro de Cuidado Infantil entregará una copia adicional de la revisión de los resultados, los procedimientos y el formulario si se solicita.

Tiene derecho a recibir servicios de asistencia lingüística y otras adaptaciones sin costo alguno. Si necesita ayuda en su idioma u otras adaptaciones, póngase en contacto con la Oficina de Cuidado Infantil, llamando al 503-947-1400.